



**OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG**

**SPIL vzw**

**Samenwerking Psychiatrische  
Initiatieven Limburg vzw**

**Universiteitslaan 1 - 3500 Hasselt  
tel 011 23 72 91 ♦ fax 011 23 72 90  
e-mail : [spil@limburg.be](mailto:spil@limburg.be)  
website :  
[www.ombudsfunctieggz.be](http://www.ombudsfunctieggz.be)**

---

**Jaarverslag 2008**

**OPZC Rekem**

**Ombudsfunctie**

Ingrid Meuwis



Zonder dwarsliggers  
rijden er geen treinen.

Denis Dedecker

## Inhoud

Xperiment	5
Inleiding	6
Aanmeldingen 2008	7-21
Bijlage : toelichtingformulier Fedcom	22-29

## Xperiment

Voor u aan het jaarverslag begint stellen wij u voor om even aan een **klein experiment** mee te doen.

-neem een blad papier en een balpen

-schrijf na iedere vraag uw antwoord op

eerste vraag

Bent u onlangs bij de huisdokter, tandarts, kinesist geweest of opgenomen in een ziekenhuis?

antwoord:...

tweede vraag

Hoe was uw ervaring als patiënt? Was u eerder tevreden of ontevreden over 'iets' van de dienstverlening/behandeling?

antwoord:...

derde vraag

Wat heeft u hiermee gedaan? Hebt u uw tevredenheid geuit of uw ontevredenheid besproken met de betrokken beroepsbeoefenaar? Waarom heeft u dit geuit of besproken of waarom heeft u dit niet geuit of besproken?

antwoord:...

vierde vraag

Indien u het wel geuit/besproken hebt: hoe was deze ervaring?

Indien u het niet geuit/besproken hebt: hoe was deze ervaring?

antwoord:...

vijfde vraag

Kan u zich voorstellen dat "het bespreken met de beroepsbeoefenaar" bijdraagt tot kwaliteit van zorg...

## Inleiding

Dit is het vijfde jaarverslag (2008) van de ombudsfunctie. De overheid geeft dit jaar voor de tweede keer richtlijnen. Zij verwacht een verslag dat bestaat uit twee delen: een toelichtingformulier met aanbevelingen en een document met gegevens over de aanmeldingen die rechtsreeks verband houden met de patiëntenrechten. Materies die onder Vlaamse bevoegdheid vallen zoals bvb klachten over voeding en hygiëne worden niet meegerekend.

De ombudspersonen moeten sinds vorig jaar deze gegevens zelf bezorgen aan de federale commissie patiëntenrechten. Vroeger werden deze gegevens aangeleverd via de voorzieningen.

Toch willen we elke voorziening ook een totaalbeeld geven van de aanmeldingen. We doen dit aan de hand van een "klassiek" jaarverslag dat enkel voor intern gebruik is.

In een eerste deel geven we een aantal bedenkingen en beschouwingen bij ons werk.

In deel twee geven we de registratie weer van de concrete aanmeldingen van patiënten.

De documenten die opgestuurd werden naar de federale commissie vindt u in bijlage van dit jaarverslag.

2008 was een speciaal jaar voor de ombudsvrouwen in Limburg. Wegens ziekte wisselde gedurende 5 maanden de ene ombudsvrouw de andere af. In september nam Anita Duprez ontslag. Spil moest dus op zoek gaan naar een nieuwe collega voor noordoost Limburg. Ingrid Meuwis werd aangeworven vanaf 1 november. Zij heeft zich de eerste maanden vooral moeten inwerken. Dit betekent dat het jaarverslag bijgevolg beperkt blijft tot het weergeven van de beschikbare cijfers van 2008 met betrekking tot alle aanmeldingen en de gegevens van het toelichtingformulier voor Fedcom.

## Aanmeldingen

De eerste aanmelding werd geregistreerd op 04/01/2008, de laatste op 19/12/2008. Uiteraard waren een aantal meldingen nog niet afgehandeld op 31 december 2008.

Het totaal aantal meldingen bedraagt 72, het totaal aantal in 2008 afgesloten dossiers 72.

Hieronder vergelijken we de basisgegevens voor 2005, 2006, 2007 en 2008.

### *Aanmeldingen, aanmelders*

categorie	2005	2006	2007	2008
aanmeldingen	43	85	50	72
aanmelders	39	59	31	51

Verder beperken wij ons tot het vergelijken van de gegevens van 2008 met deze van 2007.

## A. Aanmeldingen en aanmelders

### *Aanmeldingen, aanmelders, aanmeldingstijd, contacten en verwijzingen*

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
aanmeldingen	50		72	
aanmelders	31		51	
aantal meldingen met eerste face to face contact				
<i>op dezelfde datum</i>	29	65,90	45	69,23
<i>binnen de week</i>	14	31,81	15	23,07
<i>binnen de twee weken</i>	-	-	4	6,15
<i>binnen de 4 weken</i>	1	2,27	-	-
<i>later dan vier weken</i>	-	-	1	1,53
<i>totaal</i>	44	100	65	100
aantal meldingen met				
<i>geen enkel contact</i>	5	10,20	7	9,72
<i>1 contact</i>	31	63,26	52	72,22
<i>2 contacten</i>	7	14,28	9	12,50
<i>3 contacten</i>	6	12,24	3	4,16
<i>meer dan 3 contacten</i>	-	-	1	1,38
<i>totaal</i>	49	100	72	100
grootste aantal contacten bij 1 melding	3		5	
verwezen naar andere ombudspersoon <sup>1</sup>	1		0	
totaal afgesloten dossiers zonder verwijzingen	44		72	

<sup>1</sup> verwijzingen naar andere ombudspersonen worden voor de verdere gegevens niet verder meegeteld

**Initiële aanmelder: individueel, groep, andere**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
individuele patiënt	37	75,51	57	79,16
groep patiënten	1	2,04	4	5,55
andere	11	22,44	11	15,27
totaal	49	100	72	100

**Geslacht indien individueel**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
man	33	89,18	45	78,94
vrouw	4	10,81	12	21,05
totaal	37	100	57	100

**Aantal leden groep**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
2 personen	-	-	1	25,00
3 personen	-	-	1	25,00
meer dan 4 personen	1	100,00	2	50,00
totaal	1	100	4	100
grootste groep	12		12	

**Initiële aanmelder indien andere**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
familieid/partner	10	90,90	8	72,72
personeelslid	-	-	3	27,27
andere	1	9,09	-	-
totaal	11	100	11	100

**Hoedanigheid indien andere**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
als wettelijke vertegenwoordiger ten persoonlijke titel	1	9,09	1	9,09
totaal	11	100	11	100

**Terugkoppeling indien andere**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
patiënt onderschrijft de aanmelding	5	45,45	4	36,36
terugkoppeling was niet mogelijk	1	9,09	1	9,09
terugkoppeling was niet nodig	5	45,45	6	54,54
totaal	11	100	11	100

**Is de aanmelder nieuw voor u?**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
ja	9	81,81	64	88,88
neen	2	18,18	8	11,11
totaal	11	100	72	100

**Waar heeft deze zich reeds eerder aangemeld?**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
dit jaar binnen deze voorziening	2	100,00	7	87,50
vorige jaren in andere voorziening	-	-	-	-
totaal	2	100	8	100

**B. Vorm van aanmelden****Vorm van aanmelden**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
direct contact	22	44,89	36	50,00
schriftelijk ( <i>brief, fax, e-mail</i> )	2	4,08	2	2,77
telefonisch ( <i>of GSM, SMS</i> )	25	51,02	34	47,22
totaal	49	100	72	100

**Initieel verzoek betreft**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
vraag naar informatie	10	20,40	9	12,50
vraag tot interventie	35	71,42	43	59,72
vraag tot signalering	2	4,08	3	4,16
vraag naar een luisterend oor	2	4,08	17	23,61
totaal	49	100	72	100

**Vraag tot interventie betreft**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
vraag om een financieel akkoord	6	17,14	1	2,32
vraag om een ander soort akkoord	29	82,85	42	97,67
totaal	35	100	43	100

**Ondernam de aanmelder reeds eerdere stappen?**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
ja	19	38,77	42	58,33
neen	8	16,32	7	9,72
werd niet bevraagd	22	44,89	23	31,94
totaal	49	100	72	100

**Welke stappen?**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
informeel	17	89,47	41	97,61
extern	2	10,52	1	2,38
totaal	19	100	42	100

**Waarom geen eerdere stappen?**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
ongekend/wist niet dat het kon	-	-	2	28,57
durfde niet	4	50,00	4	57,14
keuze voor onafhankelijkheid externe ombudspersoon	4	50,00	1	14,28
<b>totaal</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fase waarin patiënt zich bevindt**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
wachttijd	-	-	1	1,38
eerste contact	1	2,04	-	-
behandelfase/verblijf	37	75,51	60	83,33
beëindiging behandeling/verblijf	3	6,12	-	-
andere	8	16,32	4	5,55
niet van toepassing	-	-	7	9,72
<b>totaal</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Fase waarop aanmelding betrekking heeft<sup>2</sup>**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
wachttijd	-	-	-	-
behandelfase/verblijf	2	4,08	9	12,50
beëindiging behandeling/verblijf	5	10,20	3	4,16
andere	1	2,04	-	-
niet van toepassing	41	83,67	59	81,94
<b>totaal</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Fase waarop aanmelding betrekking heeft: beëindiging**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
verplicht	3	60,00	2	66,66
geweigerd	1	20,00	1	33,33
andere	1	20,00	-	-
<b>totaal</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

<sup>2</sup> aanmeldingen niet specifiek voor een bepaalde fase vallen onder 'niet van toepassing'

### C. Inhoud van de aanmelding

Ook al heeft een aanmelding soms betrekking op meerdere disciplines, toch wordt er slechts één, de belangrijkste, vooral vanuit het perspectief van de patiënt, gescoord.

#### ***Betrokken discipline***

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
geen	10	20,40	15	20,83
psychiater	16	32,65	14	19,44
huisarts	-	-	1	1,38
andere arts	1	2,04	1	1,38
verpleging	5	10,20	13	18,05
persoonlijke begeleider	1	2,04	-	-
sociale dienst	2	4,08	3	4,16
psycholoog	-	-	2	2,77
therapeut ( <i>ergo, kine, muziek, andere</i> )	1	2,04	-	-
multidisciplinair team	2	4,08	12	16,66
administratieve dienst	2	4,08	-	-
logistieke dienst	4	8,16	8	11,11
bewindvoerder	2	4,08	1	1,38
andere	3	6,12	2	2,77
<b>totaal</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Vanaf 2007 voorziet de Federale Commissie Rechten van de patiënt in een eigen model, zowel voor een aantal minimale registratiegegevens als voor een aantal bemerkingen op de ombudspraktijk in een toelichtingsformulier. Deze gegevens moeten voortaan rechtstreeks door de ombudspersoon via internet overgemaakt worden aan de Federale Commissie. U vindt een kopie in bijlage. Om de continuïteit te verzekeren ontvangt u de gegevens ook in het vertrouwde model. Er kunnen aanzienlijke verschillen zijn tussen beide registraties. Voor de Federale Commissie Rechten van de patiënt worden enkel deze aanmeldingen weerhouden die rechtstreeks betrekking hebben op erkende beroepsbeoefenaars en de rechten van de patiënt zoals vermeld in de wet van 22 augustus 2002. Aanmeldingen over een aantal persoonsgebonden materies (*bv. voeding, infrastructuur*) worden niet meegeteld.

**Registratie Federale Commissie Rechten van de Patiënt**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
aanmeldingen die niet weerhouden worden	23	46,93	31	43,05
aanmeldingen die weerhouden worden	26	53,06	41	56,94
totaal	49	100	72	100

**Overzicht weerhouden meldingen Federale Commissie rechten van de Patiënt**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	18	69,23	30	73,17
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	3,84	3	7,31
3. informatie	1	3,84	2	4,87
4. geïnformeerde toestemming	1	3,84	3	7,31
5. a) zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier	1	3,84	-	-
5. b) inzage patiëntendossier	2	7,69	1	2,43
5. c) afschrift patiëntendossier	1	3,84	-	-
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	1	3,84	2	4,87
7. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	26	100	41	100

Hieronder vindt u de gegevens over alle geregistreerde meldingen

Elke melding heeft ofwel betrekking op één patiëntenrecht ofwel betreft het één algemene vraag los van de patiëntenrechten. Er wordt per melding slechts één meldingscode gescoord, ook al zijn er in het verhaal van de aanmelder vaak meerdere patiëntenrechten in het spel of bevat het meerdere algemene informatievragen.

**Ruimere Registratie Ombudsfunctie GGZ (IPSOF)**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
met betrekking tot een patiëntenrecht	46	93,87	70	97,22
algemene vraag los van patiëntenrecht	3	6,12	2	2,77
totaal	49	100	72	100

Hieronder worden de soorten algemene vragen weergegeven. Per aanmelding wordt slechts één categorie gescoord. Verstreckt de ombudspersoon informatie over meerdere categorieën, dan wordt de vraag van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

**Overzicht algemene vragen los van de patiëntenrechten**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
juridisch	3	100,00	-	-
levensverhaal	-	-	1	50,00
andere	-	-	1	50,00
totaal	3	100	2	100

Hieronder worden de aanmeldingen weergegeven die betrekking hebben op een patiëntenrecht. Enkel het patiëntenrecht waarrond de ombudspersoon één of andere actie onderneemt wordt gescoord. Onderneemt de ombudspersoon actie rond meerdere patiëntenrechten dan wordt het verhaal van de aanmelder uitgesplitst in meerdere aanmeldingen.

Vanaf 2006 werd het nieuwe recht op pijnbestrijding, zoals bepaald door de wetswijziging van 24 november 2004 op de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt (*pas verschenen in het Belgisch Staatsblad van 17 oktober 2005*) voor het eerst gescoord binnen het registratiesysteem.

**Overzicht aanmeldingen met betrekking tot recht op**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
1. kwaliteitsvolle dienstverlening	32	69,56	53	75,71
2. vrije keuze beroepsbeoefenaar	1	2,17	4	5,71
3. informatie	3	6,52	4	5,71
4. geïnformeerde toestemming	4	8,69	3	4,28
5. inzage patiëntendossier	4	8,69	1	1,42
6. bescherming persoonlijke levenssfeer	2	4,34	4	5,71
7. klachtenbemiddeling	-	-	-	-
8. wettelijke vertegenwoordiger	-	-	1	1,42
9. pijnbestrijding	-	-	-	-
totaal	46	100	70	100

Voor het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening worden in de tabellen hieronder meer gedetailleerde aantallen gegeven.

### **1. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
respectvolle bejegening	7	21,87	14	26,41
goede behandeling/begeleiding	6	18,75	8	15,09
kwaliteitsvol verblijf/wonen	5	15,62	1	1,88
goede hotelservice	3	9,37	15	28,30
betalende diensten	2	6,25	2	3,77
juiste factuur/correct geldbeheer	6	18,75	3	5,66
beschermende maatregelen	3	9,37	10	18,86
<b>totaal</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

#### ***Respectvolle bejegening***

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
luisterbereidheid	-	-	2	14,28
correcte omgangsvormen	6	85,71	9	64,28
grensoverschrijdend gedrag	1	14,28	2	14,28
andere	-	-	1	7,14
<b>totaal</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

#### ***Goede behandeling/begeleiding***

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
somatische verzorging	2	33,33	3	37,50
medicatie	-	-	1	12,50
voldoende beschikbaarheid	-	-	1	12,50
betrokkenheid familie	2	33,33	1	12,50
beëindiging behandeling/verblijf	1	16,66	2	25,00
andere	1	16,66	-	-
<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**Kwaliteitsvol verblijf/wonen**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
	n	%	n	%
categorie				
regels	3	60,00	1	100,00
ontspanning/vrije tijd	1	20,00	-	-
andere	1	20,00	-	-
<b>totaal</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Goede hotelservice**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
	n	%	n	%
categorie				
voeding	2	66,66	7	46,66
infrastructuur/accommodatie	1	33,33	3	20,00
veiligheid goederen	-	-	5	33,33
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Betalende diensten**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
	n	%	n	%
categorie				
cafeteria	1	50,00	-	-
wasserij	1	50,00	2	100,00
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

**Juiste factuur/correct geldbeheer**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
	n	%	n	%
categorie				
factuur	2	33,33	-	-
opbouw inkomen	-	-	2	66,66
bewindvoering	2	33,33	1	33,33
andere	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Beschermende maatregelen**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
straf	1	33,33	2	20,00
beperkte bewegingsvrijheid	1	33,33	4	40,00
afzondering	-	-	2	20,00
gedwongen opname	-	-	1	10,00
internering	1	33,33	1	10,00
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**2. Recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
psychiater	1	100,00	3	75,00
andere	-	-	1	25,00
<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**3. Recht op informatie**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
duur	1	33,33	-	-
kosten	-	-	3	75,00
andere	2	66,66	1	25,00
<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

**4. Recht op geïnformeerde toestemming**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
medicatie				
	informatie	-	-	-
	toestemming	-	2	66,66
behandeling/begeleiding				
	informatie	-	-	-
	toestemming	1	33,33	1
andere				
	informatie	-	-	-
	toestemming	3	75,00	-
<b>totaal</b>			<b>3</b>	<b>100</b>

**5. Recht op zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
categorie	n	%	n	%
inzage/afschrift dossier	4	100,00	1	100,00
totaal	4	100	1	100

**5.a Recht op inzage of afschrift**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
categorie	n	%	n	%
medisch luik	inzage	1 25,00	-	-
	afschrift	1 25,00	-	-
volledig dossier	inzage	1 25,00	1	100,00
	afschrift	-	-	-
andere	inzage	1 25,00	-	-
	afschrift	-	-	-
totaal	4	100	1	100

**6. Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
categorie	n	%	n	%
beroepsgeheim	1	50,00	1	25,00
briefgeheim	-	-	1	25,00
territoriale privacy	1	50,00	2	50,00
totaal	2	100	4	100

**7. Recht op klachtenbemiddeling**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
categorie	n	%	n	%
totaal	-	-	-	-

**8. Recht op een wettelijke vertegenwoordiger**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
categorie	n	%	n	%
informatie	-	-	1	100,00
totaal	-	-	1	100

**9. Recht op pijnbestrijding**

	<b>2007</b>		<b>2008</b>	
categorie	n	%	n	%
totaal	-	-	-	-

## D. Interventie

Vanaf hier hebben de aantallen enkel betrekking op het aantal afgesloten dossiers (72).

De interventie van de ombudspersoon is bij heel wat aanmeldingen verschillend en vaak ook meervoudig. Goed luisteren vormt de basis van het bemiddelen. Soms verlangt de patiënt niets meer. Soms volstaat informeren of het doorverwijzen naar een hulpverlener of een dienst. Soms verkiest hij/zij zelf de nodige stappen te ondernemen en is de rol van de ombudspersoon beperkt tot coaching. Uiteindelijk is het de patiënt die beslist of de ombudspersoon ook effectief gaat bemiddelen, al of niet samen met hem/haar. Soms wil de patiënt vooral een signaal geven of vindt de ombudspersoon het belangrijk dat dit signaal, mits akkoord van de patiënt gegeven wordt, meestal aan de direct betrokkene, soms aan de directie.

De categorieën in volgende tabel moeten ook zo geïnterpreteerd worden. We scoren slechts de belangrijkste interventie en dus niet al diegene die er eventueel aan vooraf gaan.

### ***Hoofdinterventie***

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
luisteren	4	9,09	19	26,38
doorverwijzen intern	1	2,27	2	2,77
doorverwijzen extern	2	4,54	-	-
informereren	10	22,72	5	6,94
signaleren	3	6,81	8	11,11
coachen	5	11,36	10	13,88
bemiddelen	19	43,18	28	38,88
totaal	44	100	72	100

### ***Betrokkenheid patiënt bij bemiddeling***

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
patiënt samen met ombudspersoon	2	10,52	7	25,00
ombudspersoon zonder patiënt	17	89,47	21	75,00
totaal	19	100	28	100



**Evaluatie resultaat**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
<b>door patiënt</b>				
gehele tevredenheid patiënt	18	40,90	31	43,05
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	3	6,81	14	19,44
ontevredenheid patiënt	5	11,36	9	12,50
<b>door ombudspersoon</b>				
gehele tevredenheid patiënt	2	4,54	4	5,55
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	4	9,09	3	4,16
ontevredenheid patiënt	1	2,27	-	-
geen feedback	11	25,00	11	15,27
<b>totaal</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Evaluatie proces**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
<b>door patiënt</b>				
gehele tevredenheid patiënt	23	52,27	37	51,38
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	3	6,81	9	12,50
ontevredenheid patiënt	1	2,27	6	8,33
<b>door ombudspersoon</b>				
gehele tevredenheid patiënt	3	6,81	4	5,55
gedeeltelijke tevredenheid patiënt	3	6,81	4	5,55
ontevredenheid patiënt	1	2,27	-	-
geen feedback	10	22,72	12	16,66
<b>totaal</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Tenslotte geven we de eventueel door de ombudspersoon voorgestelde verdere stappen weer, indien de bemiddeling geen oplossing bracht. Het gaat hier enkel over de louter informatieve opdracht van de ombudspersoon. Eenmaal de nodige informatie gegeven houdt de opdracht van de ombudspersoon op.

**Voorgestelde verdere stappen**

categorie	2007		2008	
	n	%	n	%
andere	-	-	3	100,00
<b>totaal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

## **Bijlage: toelichtingformulier Fedcom**

Dit elektronisch formulier is nieuw sinds vorig jaar. Het is opgesteld door de FOD en elke ombudspersoon is verplicht om per voorziening een ingevuld exemplaar terug te sturen.

### **Jaarverslag 2008 van de ombudspersoon « Rechten van de patiënt » van een ziekenhuis of van een overlegplatform geestelijke gezondheidszorg Rapport annuel 2008 du médiateur « Droits du patient » d'un hôpital ou d'une plateforme de concertation santé mentale**

Gewest - Région Vlaanderen

Type instelling - Type d'institution Psychiatrisch ziekenhuis - Hôpital psychiatrique

Erkenningsnummer - Numéro d'agrément

Instelling - Institution 909 OPENBAAR PSYCHIATRISCH ZORGCENTRUM

#### DEEL 1: Instellingsgebonden informatie

1.1 Op welk type van instelling heeft het jaarverslag betrekking? Duid het juiste antwoord aan. Psychiatrisch ziekenhuis

1.3 Gewest waarin de instelling zich bevindt: Vlaanderen

1.4 Duid het juiste antwoord aan: :

De instelling waarop het jaarverslag betrekking heeft, doet een beroep op een ombudsfunctie bij het provinciale overlegplatform geestelijke gezondheidszorg

1.5 Coördinaten van de ombudsfunctie (vermeld in de lijsten met contactgegevens van de ombudspersonen op [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)):

Ombudspersoon

Naam / voornaam : Meuwis Ingrid

E-mail : [ingrid.meuwis@ombudsfunctieggz.be](mailto:ingrid.meuwis@ombudsfunctieggz.be)

Professioneel adres : vzw SPIL, Universtiteitslaan 1 te 3500 Hasselt

Telefoonnummer : 0494 30 48 33

Eventueel een 2de telefoonnummer : 0800 99 395

Datum aanvang werkzaamheden als ombudspersoon : 01/11/08

1.6 Welk traject volgen de klachten betreffende de rechten van de patiënt in uw instelling? Waar situeert de ombudsfunctie zich in dit traject?

Toelichting: (max. 10 lijnen)

Alle medewerkers worden gestimuleerd om open te staan voor klachten. - men werkt altijd met toewijsverpleegkundigen

- alle afdelingen hebben specifieke momenten waarop patiënten eventuele problemen kunnen aankaarten, zoals briefing, patiëntstaffmeeting, weekendplanning, ...

- de ombudsfunctie situeert zich los van bestaande kanalen, de ombudspersoon is werknemer van SPIL en wordt vandaar uit (minstens) een halve dag per week gedetacheerd naar de voorziening om permanentie te voorzien voor de patiënten, daarnaast geven wij per afdeling informatie over patiëntenrechten.

DEEL 2: Overzicht van de klachten

2.1 Welk registratiesysteem gebruikt u? Duid het juiste antwoord aan.

Het registratiesysteem Go-between (KPsoft)

2.2 Aantal dossiers van klachten waarvan de inhoud gerelateerd is aan de rechten zoals opgenomen in de wet betreffende de rechten van de patiënt, die in het afgelopen jaar geopend werden (art. 11 § 1):

OPGELET !

Met vraag 2.1 bedoelen we niet de dossiers waarin louter informatie verleend wordt. Het gaat hier om de dossiers waarin er echt sprake is van een klacht of uiting van ongenoegen omtrent de toepassing van de wet betreffende de rechten van de patiënt.

41

DEEL 3: Voorwerp van de klachten (die in het afgelopen jaar ontvangen zijn)

U kan voor een zelfde dossier van klachten meerdere patiëntenrechten aanduiden.

3.1 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking? (art. 5):

OPGELET !

Tot vraag 3.1 behoren de klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van de relatie tussen de beroepsbeoefenaar en de patiënt »  
(klachten over het gedrag en de communicatie van de beroepsbeoefenaar(s) en / of klachten over een technische handeling van de beroepsbeoefenaar(s)).

Tot vraag 3.1 behoren niet de klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening van de instelling zélf (hygiënische omstandigheden, de kwaliteit van de aangeboden voeding, enz.).

30

3.2 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar? (art. 6):

3

3.3 Hoeveel keer betreft de klacht het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand ?(art. 7):

2

3.4 Hoeveel keer betreft de klacht het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar? (art. 8)

OPGELET!

Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar in vraag 3.4 omvat:

het recht op informatie over de karakteristieken van de tussenkomst zelf (met inbegrip van de financiële gevolgen ervan),

zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.

- het recht op de « uitdrukkelijke » toestemming voor iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals

bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt..

- het recht op weigering van de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.

3

3.5 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier?(art. 9 § 1):

0

3.6 Hoeveel keer betreft de klacht alleen het recht op inzage van het patiëntendossier ? (art. 9 § 2):

1

3.7 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op afschrift van het patiëntendossier? (art. 9 § 3):

0

3.8 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer? (art. 10):

2

3.9 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg? (art. 11bis):

0

#### DEEL 4: Resultaat van het optreden

4.1 Aantal dossiers van klachten, dat nog lopende is (in welk jaar ook geopend):

1

4.2 Aantal dossiers van klachten, dat in de loop van het afgelopen jaar afgesloten is (in welk jaar ook geopend):

42

4.3 Aantal dossiers van klachten, geopend in het afgelopen jaar, waarbij de bemiddeling niet het gewenste

resultaat heeft opgeleverd en waarbij de patiënt werd ingelicht over de alternatieven in verband met de behandeling van de klacht (art. 11 § 2, 3°) :

1

DEEL 5: Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt en de aanbevelingen om deze moeilijkheden te verhelpen (1)

Gelieve aan te duiden of u al dan niet moeilijkheden ondervindt in verband met de hierna vermelde onderwerpen.

Indien u dit wenst, kan u de door u aangehaalde moeilijke(i)d(en) toelichten en eventueel aanbevelingen formuleren om deze te verhelpen.

5.1 Het behoud van uw onafhankelijkheid (cf. het feit dat uw positie in de instelling en / of uw plaats in het organogram

u toelaat om vrij en autonoom te werken)

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

Toelichting : (max. 5 lijnen)

Aanbeveling(en) : (max. 5 lijnen)

5.2 Het behoud van uw neutraliteit en onpartijdigheid (cf. bij de afhandeling van een conflict geen partij

kiezen, noch voor de patiënt, noch voor de beroepsbeoefenaar)

Ja, ik ondervind moeilijkheden.

Toelichting : (max. 5 lijnen)

Neutraal bestaat niet, wij stellen ons als ombudspersoon meerzijdig partijdig op.

Aanbeveling(en) : (max. 5 lijnen)

Wij stellen vast dat patiënten naast een ombudspersoon ook vaak behoeften hebben aan een "patiëntenvertrouwenspersoon". Iemand die zich 100% aan de kant van de patiënt kan scharen, die hem/haar loyaal steunt. Dit bestaat in Nederland.

5.3 De eerbiediging van uw beroepsgeheim

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

Toelichting: (max. 5 lijnen)

Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen)

DEEL 5: Moeilijkheden die de ombudspersoon in de uitoefening van zijn opdrachten ondervindt en de aanbevelingen om deze moeilijkheden te verhelpen (2)

5.4 Het bemiddelen zelf met het oog op het bereiken van een oplossing

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

Toelichting: (max. 5 lijnen)

Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen)

5.5. De infrastructuur, de mensen en de middelen die ter beschikking staan van de ombudsdienst

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

Toelichting: (max. 5 lijnen)  
Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen)

5.6. De uitvoering van de administratieve opdrachten van de ombudsfunctie  
(vb. de klachtenregistratie en het opstellen van een jaarverslag)

Ja, ik ondervind moeilijkheden.

Toelichting: (max. 5 lijnen)

- We missen ruimte om het positieve te registreren, vaak komen patiënten naast een klacht ook vertellen wat er wel goed loopt. We weten dat mensen/beleid vlugger openstaan voor verandering vanuit positieve feedback. -Tegelijkertijd kruipt te veel tijd in registratie.

Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen)

Ombudswerk moet ruimer gedefinieerd worden naar kwaliteit door meer aandacht te geven aan de registratie voor positieve feedback.

DEEL 6: Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven (art. 11))

en / of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt (1)

Gelieve aan te duiden of u al dan niet moeilijkheden ondervindt in verband met de hierna vermelde onderwerpen.

Indien u dit wenst, kan u de door u aangehaalde moeilijke(i)d(en) toelichten en ten aanzien van uw instelling en / of ten aanzien van de overheden (regering, FOD, enz.) of andere personen maximum drie aanbevelingen formuleren ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven en / of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt.

6.1 Het recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking (art. 5)

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

1) Toelichting: (max. 5 lijnen)

2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)

Ten aanzien van uw instelling:

Ten aanzien van de overheden of andere personen:

6.2 Het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar (art. 6)

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

1) Toelichting: (max. 5 lijnen)

2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)

Ten aanzien van uw instelling:

Ten aanzien van de overheden of andere personen:

DEEL 6: Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven (art. 11))

en / of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt (2)

6.3 Het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand (art. 7)  
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

- 1) Toelichting: (max. 5 lijnen)
  - 2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)
- Ten aanzien van uw instelling:  
Ten aanzien van de overheden of andere personen:

6.4 Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomsst van de beroepsbeoefenaar (art. 8)  
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

- 1) Toelichting: (max. 5 lijnen)
  - 2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)
- Ten aanzien van uw instelling:  
Ten aanzien van de overheden of andere personen:

DEEL 6: Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven (art. 11))  
en / of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt (3)

6.5 Het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier sûr (art. 9 § 1)  
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

- 1) Toelichting: (max. 5 lijnen)
  - 2) ) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)
- Ten aanzien van uw instelling:  
Ten aanzien van de overheden of andere personen:

6.6 Het recht op inzage van het patiëntendossier alleen (art. 9 § 2)  
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

- 1) Toelichting: (max. 5 lijnen)
  - 2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)
- Ten aanzien van uw instelling:  
Ten aanzien van de overheden of andere personen:

DEEL 6: Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven (art. 11))  
en / of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt (4)

6.7 Het recht op afschrift van het patiëntendossier (art. 9 § 3)  
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

- 1) Toelichting: (max. 5 lijnen)
  - 2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)
- Ten aanzien van uw instelling:  
Ten aanzien van de overheden of andere personen:

6.8 Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (art. 10)  
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

- 1) Toelichting: (max. 5 lijnen)
  - 2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)
- Ten aanzien van uw instelling:  
Ten aanzien van de overheden of andere personen:

DEEL 6: Aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die tot een klacht aanleiding kunnen geven (art. 11))

en / of ter verbetering van de wet betreffende de rechten van de patiënt (5)

6.9 Het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg (art. 11bis)

Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

- 1) Toelichting: (max. 5 lijnen)
  - 2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)
- Ten aanzien van uw instelling:  
Ten aanzien van de overheden of andere personen:

6.10 Het systeem van de vertegenwoordiging van de patiënt (art. 12-15)  
Nee, ik ondervind geen moeilijkheden.

- 1) Toelichting: (max. 5 lijnen)
  - 2) Aanbeveling(en): (max. 5 lijnen per aanbeveling)
- Ten aanzien van uw instelling:  
Ten aanzien van de overheden of andere personen:

## Bijlage

Indien u dit wenst, kan u in bijlage van dit jaarverslag nog verduidelijkingen omtrent de werking van uw dienst toevoegen  
(vb. : activiteiten omtrent andere klachten dan deze die de rechten van de patiënt betreffen; uw eigen initiatieven op vlak van preventie met het doel de therapeutische relatie of de communicatie tussen patiënt en zorgbeoefenaar te verbeteren (informatiebijeenkomsten over de patiëntenrechten of andere opleidingsvormen, verspreiding van folders, ...), enz.)?

Sommige leden van de Federale commissie "Rechten van de patiënt" zouden overigens geïnteresseerd zijn in meer informatie over de termijnen waarin de klachten zijn afgehandeld (bv. aantal klachten afgehandeld binnen 3 maanden, 3-6 maanden, 1 jaar, >1 jaar), alsook over het type beroepsbeoefenaars, al dan niet geïnteresseerd in de Wet Patiëntenrechten, die in de klachten het meest vermeld worden. Omtrent dit onderwerp kan u derhalve eveneens informatie toevoegen.

- 2008 was een speciaal jaar voor de ombudsvrouwen in Limburg. Wegens ziekte wisselde gedurende 5 maanden de ene ombudsvrouw de andere af. In september nam Anita Duprez ontslag. Spil moest dus op zoek gaan naar een nieuwe collega voor noordoost Limburg. Ingrid Meuwis werd aangeworven vanaf 1 november. Zij heeft zich de eerste maanden vooral moeten inwerken. Vandaar dat we dit jaar geen aanbevelingen formuleren.
- Wij stellen dit jaar weer vast dat er geen ruimte voorzien is om iets te melden over het klachtrecht. Is dit vergeten?
- Het is belangrijk om op regelmatige basis op verschillende afdelingen info te geven over patiëntenrechten. Dit doen wij.